



Expedient: M2412022000001 X2022000927
ACCIÓ DE GOVERN

DICTAMEN AL PLE DE L'AJUNTAMENT

IDENTIFICACIÓ DE L'EXPEDIENT

Expedient número: M2412022000001 Sobre l'exclusió dels serveis bancaris i administracions públiques dels col·lectius no digitalitzats i la pèrdua de qualitat dels serveis.

Tràmit relacionat: Proposta de resolució presentada pel grup municipal de Junts x Sant Vicenç, sobre l'exclusió dels serveis bancaris i administracions públiques dels col·lectius no digitalitzats i la pèrdua de qualitat dels serveis.

L'evolució i l'expansió de les noves tecnologies facilita la comunicació i l'organització en la societat actual; alhora amb la transformació social que suposa la seva implantació s'estan augmentant de forma exponencial les dificultats de la ciutadania per a resoldre problemes i/o dubtes que se'ls plantegen diàriament, relatius als seus drets pel que fa als serveis contractats amb entitats i empreses que sovint responen amb actuacions agressives i desproveïdes de compliment de l'ètica d'atenció al client. Existeixen molts exemples d'aquesta manera de procedir per part d'entitats i empreses financeres, energètiques, companyies de telecomunicacions i societats diverses.

Cada vegada més persones per diferents motius (edat, lloc de residència, nivell econòmic, persones immigrades, etc.) veuen coartat l'accés i atenció al qual tenen dret, en qualitat d'usuaris o clients de serveis oferts per aquestes entitats. Exemples d'aquestes tècniques dilatòries i obstruccionistes en tenim cada dia.

Pel que fa a les administracions públiques, el seu deure és actuar sempre al servei de la societat, facilitant la vida de la ciutadania a qui es deuen. La realitat que ens trobem és que molt sovint s'incompleix l'obligació de treballar en favor del 100% de les persones i s'exclouen, de fet, de l'accés als serveis públics –als quals tothom té dret- als sectors socials més vulnerables. S'estan adoptant progressivament l'assumpció per part dels diferents nivells de les administracions públiques, les tècniques i les maneres d'actuar esmentats anteriorment. De fet, en tots els nivells de l'administració pública existeixen exemples de funcionament que afecten negativament la qualitat de vida de la ciutadania, especialment la de les persones més desfavorides.

Abans de posar en marxa qualsevol projecte o actuació s'ha de comprovar que tota la població pot exercir els seus drets i obligacions sense cap mena d'impediment o trava. L'administració pública ha de ser un exemple i ha de facilitar l'accés a les gestions i tràmits respectant aquests drets.

Suposa una greu falta de respecte a la ciutadania dificultar i, en definitiva, impedir que puguin accedir a qualsevol servei públic pel fet de no disposar dels mitjans o coneixements requerits. Reclamar un determinat document, sol·licitar consulta



Expedient: M2412022000001 X2022000927
ACCIÓ DE GOVERN

mèdica, inscriure's en centres de formació; en resum, realitzar determinats tràmits o consultes en les administracions públiques, inclús per a persones amb recursos, en nombroses ocasions esdevé una tasca summament difícil. No hi ha cap dubte que per a les persones de major edat no familiaritzades amb la tecnologia digital o persones sense recursos o en risc d'exclusió social, l'accés a aquest serveis, als quals tenen dret, resulta, en la pràctica, impossible.

És un fet que les noves tecnologies han vingut per a quedar-se, però la seva implementació no ha de dificultar l'accés a tots els serveis públics a les persones que no tenen mitjans tecnològics o coneixements suficients de com utilitzar-los. De fet, de la lectura de la normativa legal vigent, es desprèn que en la comunicació i tràmits amb les administracions per part de les persones físiques es "**podrà**" realitzar per mitjans electrònics, sempre com una opció que tria la persona interessada, es a dir es prioritza l'elecció del mitjà de comunicació triat pel ciutadà/na. Per tant, la implantació de tràmits i accés als serveis públics per mitjans electrònics, no ha de suposar en cap cas la suprecció de l'atenció personalitzada.

1. L' article 14 de la Constitució Espanyola:

*"Los españoles son iguales ante la ley, **sin que pueda prevalecer discriminación alguna** por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión **o cualquier otra condición o circunstancia personal o social**".*

2. La Llei 39/2015, de 1 de octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, fa menció a:

*"garantir el adequat equilibri entre la eficàcia de la actuació administrativa i **la imprescindible salvaguarda dels drets de la ciutadania i les empreses, que han d'exercir-se en condicions bàsiques d'igualtat en qualsevol lloc del territori**".*

*"Els interessats **podran** identificar-se electrònicament davant les Administracions".*

*"Els interessats **podran** firmar a través de **qualsevol mitjà** que permeti acreditar l'autenticitat de l' expressió de la seva voluntat i consentiment".*

*"**En el cas** que les persones interessades optessin per relacionar-se amb les Administracions Públiques a través de mitjans electrònics, se consideraran vàlids a efectes de firma".*

*"Las Administracions Públiques hauran de **garantir** que les persones interessades puguin relacionar-se con la Administració a través de mitjans electrònics, per això **posaran a la seva disposició els canals d'accés** que siguin necessaris així com els sistemes i aplicacions que en cada cas es determinin".*

*"Las Administracions Públiques **assistiran en l'ús de mitjans electrònics a les persones interessades**, especialment en allò referent a la*



Expedient: M2412022000001 X2022000927
ACCIÓ DE GOVERN

*identificació i firma electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques. Així mateix, **si alguna d'aquestes persones interessades no disposa dels mitjans electrònics necessaris**, la seva identificació o firma electrònica en el procediment administratiu podrà ser vàlidament realitzada per un funcionari públic mitjançant l'ús del sistema de firma electrònica del que estigui dotat”.*

“Drets de las persones en les seves relaciones amb les Administracions Públiques.

A comunicar-se con les Administracions Públiques a través d'un Punt d'Accés General electrònic de la Administració.

A ser assistides en l'ús del mitjans electrònics en les seves relacions amb les Administracions Públiques

A ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.

Les persones físiques podran triar en tot moment si es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electronics o no”.

3. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, fa menció:

*“Les administracions públiques i les institucions i els organismes públics en general tenen funcions, activitats i serveis per a complir finalitats d'interès públic **en benefici del conjunt dels ciutadans.***

garantir el compliment del principi de legalitat i la possibilitat que els ciutadans disposin de mecanismes de protecció per a la tutela de llurs drets i interessos”.

“Les administracions públiques han d'adoptar les mesures organitzatives necessàries per a garantir el compliment del dret d'accés a la informació pública”.

“Les sol·licituds d'accés a la informació pública es poden presentar per qualsevol mitjà”.

Finalment, perquè les administracions compleixin amb la finalitat per la qual han estat creades, s'ha d'exigir que – de manera real i efectiva- es compleixi amb l'obligació de facilitar l'accés a tots els servis públics a la totalitat de la ciutadania, independentment del seu nivell d'instrucció, econòmic, social etc.

Des res serveix votar resolucions grandiloqüents relatives als drets de la ciutadania si, en la pràctica, no s'implementen mesures que els facin efectius. Els poders públics tenen l'obligació de treballar en benefici de tota la ciutadania i



Expedient: M2412022000001 X2022000927
ACCIÓ DE GOVERN

aquesta obligació s'ha de fer extensiva a tots els nivells de l'administració i de serveis a les persones.

En suport als col·lectiu de persones afectades pel tancament generalitzat d'oficines bancàries, la supressió o reducció de l'atenció personalitzada tant en els serveis bancaris com en l'administració, que ha provocat la seva exclusió dels serveis bancaris i de l'atenció personalitzada a l'administració, com és el cas de bona part de la gent gran i les persones que, a causa de la bretxa digital, no tenen accés a la banca digital ni als caixers automàtic ni a l'administració electrònica.

Es proposa al Ple amb el dictamen favorable de la Comissió Informativa General l'adopció del següent:

ACORDS

PRIMER: L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts es compromet a revisar els protocols d'atenció al públic i millorar el servei que presta a la ciutadania i garantint el seu dret d'accés a l'administració pública .

SEGON: L'Ajuntament treballarà perquè totes les persones tinguin garantit el dret als serveis municipals i als serveis bancaris amb independència de les seves habilitats digitals i que quan les persones hagin de ser acompanyades per a realitzar una gestió, els treballadors/es públics i el personal de l'entitat bancària garanteixin l'autonomia individual.

TERCER: L'Ajuntament treballarà preferentment amb aquelles entitats bancàries que atenguin, amb un tracte més humà, la ciutadania del municipi.

QUART: L'Ajuntament estudiarà la possibilitat d'incrementar la taxa d'ocupació de la via pública per a elements de les oficines bancàries que s'hagin d'utilitzar des de la via pública. Els gravàmens hauran de ser molt quantiosos i s'estudiaran bonificacions en cas que s'atengui personalment la gent gran al llarg de tota la jornada d'obertura.

CINQUÈ: Instar que s'eliminin determinats cobraments i comissions per l'ús dels serveis bancaris per evitar que contribueixin a l'exclusió financera, així com, evitar tipus d'interès abusius o usuraris aplicats a determinats préstecs personals o a l'ús de targetes de crèdit.

SISÈ: Instar el govern de la Generalitat a l'obertura d'un expedient informatiu sobre les comissions que cobren les entitats financeres pels diferents serveis que s'ofereixen i determini si aquests són causa o poden ser causa d'exclusió financera.

SETÈ: Instar el govern de l'Estat Espanyol perquè a través del Banc d'Espanya revisi els protocols per facilitar l'atenció de tots els usuaris en funció de les seves necessitats i a impulsar la regulació per a que les entitats financeres ofereixin uns



Expedient: M2412022000001 X2022000927
ACCIÓ DE GOVERN

serveis personalitzats mínims que garanteixin la igualtat d'accés a totes les persones i a tot el territori.

VUITÈ: Traslladar els presents acords a l'Agència Catalana de Consum, als grups polítics del Parlament de Catalunya, al govern de l'Estat Espanyol i a les entitats municipalistes de Catalunya.

Sant Vicenç dels Horts, 11 de febrer de 2022